

UBND TỈNH ĐỒNG THÁP
SỞ NỘI VỤ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA
VĂN PHÒNG UBND TỈNH VÀ THANH TRA TỈNH NĂM 2024**

GIỚI THIỆU KHẢO SÁT

Sở Nội vụ được Ủy ban nhân dân Tỉnh giao hằng năm triển khai khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân để biết, hiểu được những nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng cũng như những mong đợi của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Tỉnh.

Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà tham gia trả lời phiếu khảo sát một cách đầy đủ, khách quan. Các thông tin mà Ông/Bà cung cấp trong phiếu khảo sát sẽ được bảo mật theo quy định.

Kết quả đo lường sự hài lòng của người dân hằng năm sẽ được Sở Nội vụ tổng hợp, phân tích, đánh giá, báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh và công bố công khai kết quả khảo sát.

Phần A. THÔNG TIN CÁ NHÂN CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI PHIẾU

1. Giới tính*:

Nam Nữ

2. Độ tuổi*:

Từ 18 đến 24 tuổi. Từ 50 đến 60 tuổi.

Từ 25 đến 34 tuổi. Trên 60 tuổi.

Từ 35 đến 49 tuổi.

3. Trình độ chuyên môn*:

Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng.

Đại học.

Trên Đại học.

Phần B. CÂU HỎI KHẢO SÁT

Câu 1*: Công chức đầu mối có gây phiền hà cho Ông/Bà trong quá trình liên hệ giải quyết công việc hay không?

Không. Có.

Nếu CÓ, xin Ông/Bà nêu cụ thể (gây phiền hà ra sao)?

.....

Câu 2* : Ông/Bà phải liên hệ bao nhiêu lần để giải quyết xong công việc?

Liên hệ từ 01 đến 02 lần.

Liên hệ từ 03 lần trở lên.

Câu 3* : Cơ quan trả kết quả giải quyết công việc cho Ông/Bà có đúng thời gian hay không?

Không.

Có.

Nếu KHÔNG, xin Ông/Bà cho biết lý do chậm trễ trong giải quyết công việc là gì?

.....

Câu 4* : Ông/Bà có biết về hình thức nộp hồ sơ trực tuyến không?

Không biết.

Có biết.

Câu 4.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng sử dụng dịch vụ này chưa?

Chưa từng.

Đã từng.

Câu 4.2. Nếu ĐÃ TỪNG sử dụng, xin Ông/Bà cho biết:

- Mức độ hài lòng của mình khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến?

Hài lòng.

Bình thường.

Không hài lòng.

- Nếu Ông/Bà cảm thấy chưa hài lòng về dịch vụ công trực tuyến thì hãy cho biết hạn chế của dịch vụ này nằm ở đâu?

.....

Câu 5* : Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình về những nội dung sau đây:

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
I. CÔNG CHỨC PHỐI HỢP XỬ LÝ CÔNG VIỆC					
1. Thái độ giao tiếp của công chức trong phối hợp xử lý công việc.					

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
2. Công chức giải đáp kịp thời, đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà trong phối hợp xử lý công việc.					
3. Công chức hướng dẫn rõ ràng, tận tình, chu đáo, giúp Ông/Bà xử lý công việc nhanh chóng.					
4. Năng lực (kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) của công chức trong phối hợp xử lý công việc.					
II. KẾT QUẢ PHỐI HỢP XỬ LÝ CÔNG VIỆC					
5. Cơ quan chủ động giải quyết công việc theo thẩm quyền, không đùn đẩy trách nhiệm.					
6. Cơ quan phối hợp giải quyết các vấn đề phát sinh một cách kịp thời.					

Câu 6* : Ông/Bà có biết về các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan phối hợp xử lý công việc không (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử)?

Không biết. Có biết.

Câu 6.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị đến cơ quan mà Ông/Bà đã phối hợp xử lý công việc chưa?

Chưa từng. Đã từng.

Câu 6.2: Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với các nội dung sau:

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
1. Cơ quan có bố trí các hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị (hòm thư góp ý, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử (Email), Trang Thông tin điện tử).					
2. Dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị qua các hình thức trên.					
3. Cơ quan tiếp nhận và xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà đúng quy định.					

Nhận định, đánh giá	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Không hài lòng	Rất không hài lòng
4. Cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các góp ý, phản ánh, kiến nghị cho Ông/Bà.					

Câu 7* : Ông/Bà có biết về hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị qua Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp không?

- Không biết. Có biết.

Câu 7.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị qua hình thức này chưa?

- Chưa từng. Đã từng.

Câu 7.2. Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc xử lý phản ánh, kiến nghị qua hình thức này như thế nào?

- Hài lòng. Bình thường. Không hài lòng.

Câu 8* : Ông/Bà có biết về hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị qua ứng dụng trên thiết bị di động (app di động) không?

- Không biết. Có biết.

Câu 8.1: Nếu CÓ BIẾT, Ông/Bà có từng gửi ý kiến góp ý hay phản ánh, kiến nghị qua hình thức này chưa?

- Chưa từng. Đã từng.

Câu 8.2. Nếu ĐÃ TỪNG thì xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của mình đối với việc xử lý phản ánh, kiến nghị qua hình thức này như thế nào?

- Hài lòng. Bình thường. Không hài lòng.

Câu 9* : Trong các nội dung dưới đây, xin Ông/Bà cho biết 03 nội dung nào quan trọng nhất cần ưu tiên cải thiện để mang lại sự hài lòng cao hơn cho Ông/Bà trong thời gian tới?

- Rút ngắn thời gian trong phối hợp, xử lý công việc.
- Nâng cao năng lực (trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ) cho cán bộ, công chức.
- Cải thiện thái độ giao tiếp của cán bộ, công chức.
- Cải thiện tinh thần trách nhiệm của cán bộ, công chức trong phối hợp, xử lý công việc.
- Quan tâm tiếp nhận, xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị.

Xử lý nghiêm đối với cán bộ, công chức có hành vi quan liêu, nhũng nhiễu, tiêu cực trong phối hợp, xử lý công việc.

Ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị (nếu có):
.....
.....

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA ÔNG/BÀ!